



## Datenschutzinformationen

Informationen zum Datenschutz nach Art. 13 und Art. 14  
Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)  
im Zusammenhang mit der Kundenselbstablesung der  
Messeinrichtung (Fernwärme)

Gemäß den Vorgaben des Art. 13 und Art. 14  
Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) informieren wir Sie als  
Ihr örtliches Fernwärmeversorgungsunternehmen hiermit über  
die Verarbeitung der von Ihnen im Zusammenhang mit der  
Kundenselbstablesung Ihrer Messeinrichtung per Ablesekarte,  
über das Onlineportal oder unter Nutzung des Services  
„E-Louisa“ mitgeteilten sowie von uns erhobenen  
personenbezogenen Daten und Ihre diesbezüglichen Rechte.  
Um zu gewährleisten, dass Sie in vollem Umfang über die  
Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns  
informiert sind, nehmen Sie bitte nachstehende Informationen  
zur Kenntnis.

### 1. Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Verantwortlicher im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO für die  
Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist:

Fernwärmeversorgung Saarouis-Steinrausch GmbH & Co.KG  
Holtzendorferstraße 12  
66740 Saarouis  
Telefon: 06831 9596 456  
E-Mail: info@fws-saarouis.de

### 2. Kontaktdaten unserer Datenschutzbeauftragten

Die Datenschutzbeauftragte der Netzwerke Saarouis GmbH  
(nachfolgend Fernwärmeversorgung Saarouis-Steinrausch  
GmbH & Co.KG) ist:

Frau Iris Schröder  
Assessment Safety Consulting GmbH  
Ulmenstraße 8  
66740 Saarouis  
E-Mail: datenschutz@fws-saarouis.de

### 3. Beschreibung der Datenverarbeitung

Zur Mitteilung des Zählerstandes bieten wir unseren Kunden\*  
mehrere Möglichkeiten an:

- **Online oder Ablesekarte**

Im Rahmen der Kundenselbstablesung haben Sie die  
Möglichkeit den Zählerstand in ein Onlineportal einzugeben  
oder uns per Ablesekarte mitzuteilen.

Beim Besuch des Onlineportals wird die IP-Adresse und über  
diese auch der jeweilige Provider erhoben. Anhand der  
IP-Adresse werden mehrmalige Login-Versuche festgestellt.  
Nach mehrmalig fehlgeschlagenem Anmeldeversuch wird ein  
Captcha (Completely Automated Public Turing test to tell  
Computers and Human Apart) eingesetzt. Hierbei handelt es  
sich um eine Art Aufgabe die der Anwender lösen muss, um ein  
Computerprogramm („Bot“) daran zu hindern, sich  
unberechtigten Zugang zu verschaffen. Außerdem werden  
Informationen erhoben, mit welchem Gerät und Browser die  
Seite geöffnet wurde, um zu unterscheiden, ob der Aufruf der  
Seite über ein mobiles Gerät oder einen Desktop-PC erfolgt.  
Dadurch soll eine korrekte, an das Gerät angepasste  
Darstellung der Eingabemaske ermöglicht werden.

- **Telefonisch über „E-Louisa“**

Darüber hinaus können unsere Kunden die Zählerstände  
telefonisch mitteilen. Unter der Telefonnummer 06831 9596-  
508 erreichen unsere Kunden die „künstlichen Intelligenz“ (KI)  
mit dem Namen E-Louisa. In diesem Zusammenhang können  
unsere Kunden der digitalen Mitarbeiterin E-Louisa den  
Zählerstand ihrer Messeinrichtung sowie weitere relevante  
personenbezogene Daten, wie z. B. Name und Adressdaten,  
durchgeben.

E-Louisa nimmt Ihr Anliegen entgegen, wenn Sie zuvor eine  
Einwilligung zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten  
erteilt haben (siehe hierzu unter Ziff. 4). In diesem  
Zusammenhang nimmt E-Louisa die Zählerstände für die  
Jahresablesung entgegen (siehe hierzu unter Ziffer 4.). Das  
Telefonat ist beendet, wenn E-Louisa Folgendes sagt: „Vielen  
Dank für Ihre Angaben. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen  
Tag, Ihre E-Louisa von den Netzwerken Saarouis.“

Eine Sprachaufzeichnung im Rahmen der Nutzung von  
E-Louisa erfolgt nicht.

Bei jedem Anruf unter einer der oben genannten Nummern wird  
die Anrufnummer zunächst gespeichert. Wird das Telefonat  
vorzeitig abgebrochen, werden auch die Daten, die der Anrufer  
bis zum Abbruch des Telefonats mitgeteilt hat, nicht  
gespeichert. Eine Speicherung und Verarbeitung der  
mitgeteilten Daten setzt voraus, dass das Telefonat bis zum  
Ende durchgeführt wird.

### 4. Zweck und Rechtsgrundlage der Verarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit  
den Bestimmungen der DSGVO und dem  
Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Die Verarbeitung Ihrer  
personenbezogenen Daten erfolgt zum Zweck der Versorgung  
mit Fernwärme, insbesondere der Abrechnung des Fernwärme-  
verbrauchs. Hierzu erheben wir die Zählerstände Ihrer  
Messeinrichtungen sowie sonstige für die Messwerterhebung  
relevante personenbezogene Daten.

Rechtsgrundlage der Messwert-/Zählerstandserhebung und –  
verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 Abs. 1 lit. b DSGVO in Verbindung  
mit Ihrem Fernwärmeversorgungsvertrag und den Regelungen  
der AVBFernwärmeV.

Sofern zukünftig auf dem digitalen Weg über die Ablesung  
informiert wird und Sie eine digitale Ableseaufforderung  
erhalten möchten, dann tragen Sie bitte Ihre Kontaktdaten im  
vorgesehenen Feld ein. Zu den Kontaktdaten zählen Ihre E-  
Mail-Adresse, Telefon- und/oder Handynummer. Falls Sie das  
entsprechende Häkchen setzen, erhalten Sie über die digitale  
Ableseaufforderung hinaus eine E-Mail zur Bestätigung Ihrer  
Angaben. Zweck ist die zukünftige papierlose Anforderung von  
Zählerständen/ Verbrauchswerten per E-Mail oder SMS.

Sofern die Möglichkeit besteht, den Zählerstand per OCR-  
Erkennung über den Button „erkennen“ zu erfassen, erscheint  
der Hinweis, dass hierzu der Zugriff auf die Kamera des  
Endgeräts benötigt wird. Sobald Sie den Zugriff bestätigen,  
öffnet sich die Kamera, welche ausschließlich zur Erkennung  
des Zählerstands ausgerichtet ist. Wird der Zählerstand korrekt  
erkannt, können Sie diesen durch Bestätigung übernehmen.  
Das Foto des erfassten Zählerstands wird ebenfalls übermittelt.

Darüber hinaus ist Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung Art.  
6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Danach ist die Verarbeitung der  
personenbezogenen Daten zur Wahrung von berechtigten  
Interessen erforderlich. Ein berechtigtes Interesse ist u.a. in der  
Abwehr oder der Geltendmachung von Rechtsansprüchen oder  
der Aufklärung von Straftaten zu sehen. Die Erhebung und  
Verarbeitung von Kontaktdaten (berechtigtes Interesse:  
Ermöglichung der Anforderung von Zählerständen per  
Kurznachricht oder E-Mail) sowie für die Datenverarbeitung bei  
einem Besuch des Onlineportals (berechtigtes Interesse:  
Ermöglichung und Sicherstellung der erforderlichen  
technischen Funktionen) sowie für die Verarbeitung der E-Mail-  
Adresse (berechtigtes Interesse: Ermöglichung der  
Bestätigungs-E-Mail) stellt ebenfalls ein berechtigtes Interesse  
i. S. d. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO dar.

Die Verarbeitung der von Ihnen im Zusammenhang mit der  
Nutzung des Services „E-Louisa“ zur Verfügung gestellten  
personenbezogenen Daten erfolgt aufgrund Ihrer  
ausdrücklichen Einwilligung, mithin gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a  
DSGVO. Erteilen Sie uns eine ausdrückliche Einwilligung zur  
Verarbeitung von personenbezogenen Daten für bestimmte  
Zwecke, ist die Rechtmäßigkeit dieser Verarbeitung auf Basis  
Ihrer Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO gegeben. Die

\*Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form z.B. „Kunde“ verwendet. Es sind stets Personen männlichen/weiblichen/diversen  
Geschlechts gleichermaßen gemeint.



Einwilligung können Sie ausschließlich im Rahmen des Telefonats mit E-Louisa erteilen. Hierzu muss die Frage „Sind Sie mit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einverstanden?“ mit einem „Ja“ beantwortet werden. Wenn Sie auf die oben genannte Frage mit einem „Nein“ antworten, gilt die Einwilligung als nicht erteilt und eine Nutzung des digitalen Services „E-Louisa“ ist nicht möglich. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden (siehe Ziffer 10 dieser Datenschutzerklärung). Bei einem Anruf unter der vorbezeichneten Rufnummer erfolgt die vorübergehende Speicherung der eingehenden Rufnummer, sofern die Rufnummer automatisch übermittelt wird. Die Speicherung der Rufnummer dient dazu, eingehende Anrufe zu beantworten bzw. einen erbetenen Rückruf zu ermöglichen. Die Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

## 5. Kategorien personenbezogener Daten

Wir verarbeiten nur solche Daten, die im Zusammenhang mit den oben genannten Zwecken stehen. Vor diesem Hintergrund können von uns unter anderem die folgenden Daten verarbeitet werden:

- Name, Vorname
- Adresse
- Telefonnummer
- Zählernummer
- Zählerstand
- Ablesedatum/Ablesetermin
- Objektnummer
- Uhrzeit und Datum des Anrufs und ggf. weitere mitgeteilte Informationen (bei Nutzung des Services E-Louisa)

## 6. Empfänger der Daten

Wir geben Ihre personenbezogenen Daten innerhalb unseres Unternehmens ausschließlich an die Bereiche und Personen weiter, die diese Daten zur Erfüllung der vertraglichen und gesetzlichen Pflichten bzw. zur Umsetzung unseres berechtigten Interesses benötigen.

Zur Erfüllung des unter Ziffer 4 genannten Zwecks werden von uns Dienstleister beauftragt, welche in unserem Auftrag tätig sind (sog. Auftragsverarbeiter gem. Art. 28 DSGVO). Ein Auftragsverarbeiter ist jeder, der in unserem Auftrag für uns – also insbesondere in einem Weisungs- und Kontrollverhältnis zu uns – personenbezogene Daten verarbeitet. Entsprechend den Vorgaben der DSGVO schließen wir mit jedem unserer Auftragsverarbeiter einen Vertrag, um diesen auf die Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorschriften zu verpflichten und somit umfassenden Schutz im Hinblick auf Ihre Daten zu gewähren.

Die co.met GmbH, Hohenzollernstraße 75, 66117 Saarbrücken führt in unserem Auftrag die Erfassung der Zählerwerte Ihrer Messeinrichtungen im Rahmen der Kundenselbstablesung durch. Teilweise bedienen wir uns oder bedient sich unser Dienstleister co.met zur Verarbeitung Ihrer Daten weiterer externer Dienstleister. Diese wurden von uns sorgfältig ausgewählt und beauftragt, sind an unsere Weisungen gebunden und werden regelmäßig kontrolliert.

## 7. Übermittlung in ein Drittland

Eine Übermittlung in ein Drittland erfolgt nicht und ist auch nicht beabsichtigt.

## 8. Datenquelle

Wir erheben personenbezogene Daten grundsätzlich bei den Betroffenen direkt. Darüber hinaus werden uns Ihre Daten von den von uns beauftragten Dienstleistern (siehe Ziffer 6, 2. Absatz dieser Datenschutzerklärung) zur Erfüllung des unter Ziffer 4 genannten Zwecks zur Verfügung gestellt.

## 9. Dauer der Datenspeicherung

Wir verarbeiten und speichern Ihre personenbezogenen Daten, solange es für die zuvor genannten Zwecke und/oder für gesetzliche Aufbewahrungspflichten notwendig ist.

Informationen zu Ihrer Messeinrichtung speichern wir, solange die Versorgung mit Fernwärme durch uns erfolgt. Soweit kein Widerspruch erfolgt, speichern wir die Kontaktdaten, solange die Versorgung mit Fernwärme durch uns erfolgt.

Wir löschen personenbezogene Messwerte unter Beachtung mess- und eichrechtlicher Vorgaben, sobald eine Speicherung für unsere Aufgabenwahrnehmung nicht mehr erforderlich ist.

Personenbezogene Daten werden bis zur Beendigung des jeweiligen Vertragszwecks gespeichert. Im Anschluss findet unter Berücksichtigung einer angemessenen Nachbearbeitungsfrist die Löschung der Daten statt. Dabei sind gesetzliche Aufbewahrungsfristen (z.B. des Handels- und Steuerrechtes) von in der Regel zehn Jahren zu berücksichtigen. In gewissen Fällen können auch Verjährungsfristen von bis zu 30 Jahren bestehen, die es erforderlich machen Ihre Daten zur Erhaltung von Beweismitteln aufzubewahren. Im Anschluss findet unter Berücksichtigung einer angemessenen Nachbearbeitungsfrist die Löschung der Daten statt.

Wenn der Service E-Louisa genutzt wird, der Anrufer aufliegt, keine Einwilligung erteilt oder das Telefonat vorzeitig beendet wird, wird die Anrufnummer unverzüglich gelöscht.

## 10. Ihre Rechte

Ihnen stehen nach der DSGVO im Hinblick auf die von Ihnen zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten die folgenden Rechte zu:

### a. Recht auf Auskunft (Art. 15 DSGVO)

Sie haben das Recht, eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob für Sie betreffende personenbezogene Daten verarbeitet werden; ist dies der Fall, so haben Sie ein Recht auf Auskunft über diese personenbezogenen Daten und auf die in Art. 15 DSGVO im Einzelnen aufgeführten Informationen.

### b. Recht auf Berichtigung (Art. 16 DSGVO)

Sie haben das Recht, unverzüglich die Berichtigung Sie betreffender unrichtiger personenbezogener Daten und ggf. die Vervollständigung unvollständiger personenbezogener Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO).

### c. Recht auf Löschung (Art. 17 DSGVO)

Sie haben das Recht, zu verlangen, dass Sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden, sofern einer der in Art. 17 DSGVO im Einzelnen aufgeführten Gründe zutrifft, z. B., wenn die Daten für die verfolgten Zwecke nicht mehr benötigt werden und die gesetzlichen Aufbewahrungs- und Archivvorschriften einer Löschung nicht entgegenstehen.

### d. Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO)

Sie haben das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen, wenn eine der in Art. 18 DSGVO aufgeführten Voraussetzungen gegeben ist, z. B., wenn Sie Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt haben, für die Dauer der Prüfung, ob dem Widerspruch stattgegeben werden kann.

### e. Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO)

Sie haben gemäß Art. 20 DSGVO das Recht, die uns aufgrund Ihrer Einwilligung freiwillig zur Verfügung gestellten und elektronisch verarbeiteten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten, sodass Sie diese Daten einem anderen Verantwortlichen zur Verfügung stellen können.



**f. Widerruf der Einwilligung (Art. 7 Abs. 3 DSGVO)**

Sofern die Verarbeitung von Daten auf Grundlage Ihrer Einwilligung erfolgt, sind Sie nach Art. 7 Abs. 3 DSGVO berechtigt, die Einwilligung in die Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten jederzeit zu widerrufen. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf erst für die Zukunft wirkt. Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, sind davon nicht betroffen. Bitte beachten Sie zudem, dass wir bestimmte Daten für die Erfüllung gesetzlicher Vorgaben ggf. für einen bestimmten Zeitraum aufbewahren müssen.

**Widerspruchsrecht**

**Sie haben gem. Art. 21 Abs. 1 DSGVO das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Art. 6 Abs. 1 lit. e DSGVO (Datenverarbeitung im öffentlichen Interesse) oder aufgrund Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (Datenverarbeitung zur Wahrung eines berechtigten Interesses) erfolgt, Widerspruch einzulegen. Im Falle Ihres Widerspruchs verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.**

**g. Kontaktdaten für die Inanspruchnahmen der Rechte**

Die Rechte zum Datenschutz können ohne Entstehung von Kosten jederzeit wahrgenommen werden. Möchten Sie diese Rechte geltend machen, so richten Sie Ihre Anfrage bitte per E-Mail oder per Post unter eindeutiger Identifizierung Ihrer Person an die unter Ziffer 2 genannte Adresse oder an die E-Mail-Adresse [datenschutz@fws-saarlouis.de](mailto:datenschutz@fws-saarlouis.de).

**h. Beschwerderecht (Art. 77 DSGVO)**

Weiterhin besteht unabhängig von anderen verwaltungsrechtlichen und/oder gerichtlichen Rechtsbehelfen ein Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde nach Art. 77 DSGVO, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht rechtmäßig erfolgt. Die für das Saarland zuständige Aufsichtsbehörde ist:

Unabhängiges Datenschutzzentrum Saarland  
Fritz-Dobisch-Str. 12  
66111 Saarbrücken  
E-Mail: [poststelle@datenschutz.saarland.de](mailto:poststelle@datenschutz.saarland.de)  
Tel: +49 681/9 47 81-0  
Fax: +49 681/9 47 81-29

**11. Erforderlichkeit der Bereitstellung personenbezogener Daten/Profiling**

Sie sind grundsätzlich zur Ablesung Ihrer Messeinrichtung verpflichtet. Sofern und soweit Sie uns keine Zählerstände zur Verfügung stellen, sind wir gezwungen, den Verbrauch auf der Grundlage der letzten Ablesung oder bei einem Neukunden nach dem Verbrauch vergleichbarer Kunden unter angemessener Berücksichtigung der tatsächlichen Verhältnisse zu schätzen. Der Besuch des Onlineportals, die Angabe der Kontaktdaten und der E-Mail-Adresse sind freiwillig. Ohne Bereitstellung der Kontaktdaten kann keine papierlose Ableseaufforderung erfolgen. Wenn Sie uns im Rahmen der Zählerstandmeldung über das Onlineportal Ihre E-Mail-Adresse nicht zur Verfügung stellen, kann keine Bestätigungs-E-Mail versendet werden. Ohne die Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen des Besuchs des Onlineportals, kann das Onlineportal nicht genutzt werden.

Eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling wird nicht durchgeführt.

Stand: November 2023